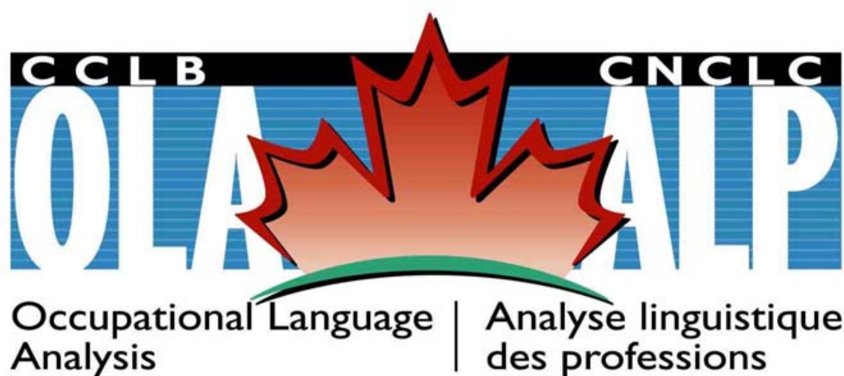


SERVEUR/SERVEUSE D'ALIMENTS ET DE BOISSONS (CNP 6453)

Définition de l'emploi[1] :

Les serveurs/serveuses d'aliments et de boissons sont des préposés à la vente et au service qui utilisent leurs compétences interpersonnelles, leur connaissance des produits et les techniques de vente appropriées afin de combler ou de dépasser les attentes de la clientèle.

Renseignements professionnels supplémentaires[2] :

Les serveurs d'aliments et de boissons prennent les commandes des clients et les servent. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des bars, des clubs privés, des salles de banquets et dans d'autres établissements similaires.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des serveurs/serveuses d'aliments et de boissons. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de serveur/serveuse d'aliments et de boissons. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les *Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*[3], Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé au service des mets et boissons*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : serveurs d'aliments et de boissons*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de serveur/serveuse d'aliments et de boissons, consulter ces trois documents de référence.

---

[1] *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé au service des mets et boissons,* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

[2] *Profil des compétences essentielles : serveurs d'aliments et de boissons (CNP 6453),* Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

[3] *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens.*

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère le *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*[4]. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 2	5 - 8	3	9 - 10
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Écriture	1	4 - 5	2	6 - 7

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	— servir directement la clientèle; prendre les commandes d'aliments et de boissons, puis les servir; vendre
Interlocuteurs	— clients seuls ou en groupe; coéquipiers; collègues travaillant dans d'autres services de l'entreprise
Contexte	— environnement familier, mais rythme de travail soutenu; souvent bruyant; rythme variable et périodes de pointe prévisibles
Sujet	— habituellement concret et se rapportant à un large éventail de produits et services standards
Mode de communication	— la plupart du temps face à face; téléphone (réservations; messages); ordinateur (ex. : caisse électronique, système point de vente)

[4] *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif,* Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- *accueillir les clients (CE-CV)*
- *saluer les clients à leur arrivée (ex. : les regarder dans les yeux, les saluer verbalement) (NCN-B2.4)*

Lancer, accepter ou refuser une invitation, une offre. (NCLC 5)

- *offrir, par exemple, un coussin ou une chaise haute; des portions réduites; de passer immédiatement la commande; d'apporter immédiatement du pain ou des craquelins; des crayons et du papier (NCN-B3.5)*
- *lorsqu'on sert des clients âgés : offrir les sièges les plus appropriés et les plus confortables disponibles; offrir le menu pour personnes âgées (NCN-B3.5)*
- *lorsqu'on sert un client seul : lui offrir une place procurant une vue intéressante; lui offrir de la lecture (NCN-B3.5)*

Présenter ou recevoir des compliments ou des félicitations. (NCLC 5)

- *faire des compliments (ex. : souligner le travail bien fait) (NCN-C2.1)*

Amorcer, entretenir et clôturer une courte conversation formelle courante. (NCLC 6)

- *être courtois : dire « s'il vous plaît » et « merci »; ne pas poser de questions indiscrètes; s'adresser à ses coéquipiers et aux clients par leur nom (NCN-B2.1)*
- *être amical : sourire, remarquer la présence des gens et les saluer (NCN-B2.1)*

Présenter des excuses ou exprimer des regrets. (NCLC 6)

- *si du café est renversé sur un client, présenter ses excuses et proposer de faire nettoyer ou de remplacer le vêtement. (CE-CR)*
- *s'excuser de l'erreur ou des inconvénients : accepter la responsabilité de ses propres erreurs (ex. : ne pas trouver d'excuses, ne pas blâmer autrui) (NCN-B3.3)*
- *s'excuser discrètement auprès des clients importunés (NCN-B3.4)*
- *informer discrètement le client de la situation (ex. : dire à voix basse « Je regrette, mais la société de crédit n'autorise pas cette opération. ») (NCN-I3.5)*

Réagir aux manifestations de gratitude, d'appréciation, d'insatisfaction, de déception, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- *si la commande n'a pas été respectée ou si la présentation fait défaut, demander correction (NCN-G2.1)*
- *accepter poliment les pourboires et en remercier les clients, quelle que soit la somme donnée (NCN-I2.2)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *recevoir la plainte d'un client mécontent du plat servi; apporter une nouvelle assiette, rajuster la facture ou offrir un dessert ou un verre de vin gratuit (CE-CR)*
- *être aux prises avec un client qui refuse une bouteille de vin, même s'il l'a précédemment acceptée après avoir goûté le vin; s'il est impossible de convaincre le client qu'il s'agit du même vin, remporter la bouteille et remplir le formulaire approprié pour noter la perte (CE-CR)*
- *être patient : donner des explications avec calme; conserver un ton de voix et des manières calmes dans les situations difficiles (NCN-B2.1)*
- *être sincère (ex. : se montrer vraiment intéressé); être délicat (ex. : user de tact dans les situations délicates) (NCN-B2.1)*
- *offrir de remplacer la bouteille si le bouchon est défectueux ou cassé (NCN-H2.2)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- *faire preuve d'empathie envers le client : se montrer sincèrement touché (ex. : « Je suis désolé de vous voir insatisfait. » (NCN-B3.3)*
- *assurer le client que le problème sera réglé (NCN- B3.3)*

Gestion de la conversation

Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs. (NCLC 6)

- *être enthousiaste (ex. : montrer de l'intérêt pour son travail et pour les besoins des clients) (NCN-B2.1)*

Gérer la conversation. S’assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- *vérifier sa bonne compréhension (ex. : répéter les demandes dans ses propres mots, poser des questions pour clarifier) (NCN-B2.4)*
- *poser des questions pour connaître les faits; confirmer sa compréhension du problème (ex. : répéter la plainte dans ses propres mots) (NCN-B3.3)*
- *confirmer la commande (ex. : répéter la commande pour en vérifier l’exactitude) (NCN-G2.1)*

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation. (NCLC 8)

- *poursuivre le dialogue si le client est réceptif et si la charge de travail le permet (NCN-B3.5)*
- *s’attendre à devoir répéter ses questions et explications (NCN-B3.5)*

Compétences au téléphone

Répondre brièvement au téléphone en fonction de la situation. (NCLC 5)

- *répondre correctement au téléphone : saluer l’appelant conformément à la politique de l’établissement (ex. : « Restaurant ABC, bonsoir. Ici Jean à l’appareil. Que puis-je faire pour vous? ») (NCN-C1.4)*

Prendre des messages téléphoniques en direct comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 7)

- *s’occuper personnellement des besoins de l’appelant (ex. : prendre ou annuler les réservations, télécopier le menu, expliquer les promotions spéciales) (NCN-C1.4)*
- *consigner les renseignements nécessaires (ex. : noter clairement les messages, et transmettre l’information aux personnes concernées) (NCN-C1.4)*

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *s’assurer qu’on s’occupe des appelants en attente (ex. : vérifier que le destinataire réponde à l’appel dans les deux minutes) : si ce n’est pas le cas, noter le message ou rappeler au destinataire que l’appelant est toujours en attente (NCN-C1.4)*

II. Instructions

Donner une série d’instructions et d’indications liées à l’accomplissement des tâches courantes. (NCLC 5)

- *diriger les clients vers les services, les installations ou les sources d’information pertinents (NCN-B2.4)*
- *lorsqu’on sert un client malvoyant ou aveugle : faire référence au cadran d’une horloge pour indiquer une position (ex. : « Votre verre est à la position 2 heures. ») (NCN- B3.5)*

Donner une série d’instructions concernant des tâches courantes, en ne présentant pas les étapes sous forme télégraphique. (NCLC 6)

- *diriger les clients vers les services d’information complémentaires (ex. : bureau d’information touristique) (NCN-A1.5)*

Donner verbalement des directives claires et détaillées pour permettre à quelqu’un d’exécuter une tâche complexe comportant plusieurs étapes. (NCLC 9)

- *orienter des nouveaux employés (CE-ÉQU)*
- *former des nouveaux employés, expliquer et démontrer des méthodes (CE-CV)*

III. Persuasion

Obtenir de l’aide en cas d’urgence. (NCLC 5)

- *signaler l’urgence : au superviseur ou à la direction; au service des urgences : composer le numéro de téléphone d’urgence; décrire la nature de l’incident; donner deux fois l’adresse des lieux; fournir tout renseignement supplémentaire justifié, si possible (NCN-K2.5)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- *recommander une autre entreprise qui peut fournir le service qu’on ne peut offrir; faire des suggestions, donner des directives ou offrir son aide au besoin (NCN-B2.1)*
- *sur demande, suggérer des plats populaires ou ses mets préférés; suggérer des suppléments : offrir des articles qui se complètent naturellement (ex. : sauce avec frites) (NCN-G1.2)*
- *suggérer des associations de mets et de vins (NCN-G1.5)*
- *(en cas de consommation excessive d’alcool) proposer de la nourriture ou des boissons non alcooliques (NCN-J1.4)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- *demander de l'aide au besoin (NCN-C2.1)*
- *aviser son superviseur s'il manque des fournitures (NCN-K2.4)*
- *communiquer avec d'autres employés, par exemple pour leur demander d'apporter d'autres chaises ou tables, ou encore pour qu'ils viennent nettoyer (CE-CV)*

Donner un avertissement ou y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- *constater qu'un client a trop bu; refuser aussi diplomatiquement que possible de lui servir plus de vin et lui proposer plutôt des aliments et du café (CE-CR)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- *formuler des suggestions afin d'améliorer les méthodes de travail (CE-ÉQU)*
- *suggérer des solutions aux problèmes (NCN-B2.1)*
- *demander au client ce qu'il suggère pour régler le problème; suggérer différentes solutions possibles; obtenir l'approbation du client quant aux solutions proposées (NCN-B3.3)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *être aux prises avec un bris d'équipement, par exemple la machine à cappuccino; appeler un spécialiste si on ne peut réparer la machine soi-même (CE-CR)*
- *prendre du retard en période d'affluence; revoir l'attribution des tables avec ses collègues pour répartir la tâche plus équitablement (CE-CR)*
- *traiter les plaintes des clients (NCN-B3.3)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- *accepter les critiques constructives et en faire soi-même (NCN-C2.1)*

Proposer un arrangement en présentant des arguments convaincants. (NCLC 9)

- *refuser de servir de l'alcool à un client ivre : si possible, s'adresser discrètement au client pour éviter de l'embarrasser ou de le froisser; être calme, courtois et ferme (ex. : « Nous comprenons que vous avez du plaisir, mais nous croyons qu'il est temps de ralentir votre consommation. Puis-je vous servir un café? »); éviter le langage émotif et les accusations à l'égard du client (ex. : « ivrogne »); écouter le client avec empathie; ne pas négocier ou céder; expliquer le caractère non arbitraire de la situation : citer les règlements relatifs au service abusif de l'alcool (ex. : « Je sais que vous avez du plaisir, mais je n'ai pas le choix. La loi m'oblige à cesser de vous servir. ») (NCN-J1.5)*

Solliciter un engagement. (NCLC 9)

- *solliciter la collaboration des amis du client pour freiner ou arrêter sa consommation d'alcool (ex. : « M. Tremblay, j'hésite à servir d'autre alcool à votre ami. Je pense qu'il a assez bu. Pouvez-vous m'aider à la convaincre? ») (NCN-J1.4)*
- *refuser de servir un client qui a trop bu (NCN-J1.4)*
- *expliquer au client qu'il est illégal de sortir de l'établissement avec de l'alcool; reprendre la consommation du client (NCN-J1.7)*

Réagir à des menaces (explicites ou implicites). (NCLC 10)

- *en cas de vol : rester calme; ne pas provoquer le voleur ou résister à ses demandes; observer l'apparence physique du voleur; prendre contact avec les autorités dès que possible après l'incident (NCN-K2.5)*

IV. Information

Exposés

Raconter une histoire ou rapporter un incident en détail. (NCLC 5)

- *accueillir la police à son arrivée; fournir les détails de l'incident (ex. : qui, quoi, quand, où, comment) (NCN-B3.4)*

Décrire une scène, une image. (NCLC 5)

- *signaler à la direction les déchirures dans la moquette (NCN-B2.1)*

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- *décrire les plats du jour et les autres articles, selon la demande (ex. : expliquer les qualités des plats, énumérer les principaux ingrédients) (NCN-G1.2)*

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- *décrire les caractéristiques principales : des activités et des attractions en cours et à venir; des produits et services de la région (NCN-A1.5)*
- *décrire les principales coupes de viande : coupes de bœuf; coupes d'agneau; coupes de veau; etc. (NCN-D1.1)*
- *décrire les principaux types de soupes : bisque; chaudrée; soupes froides; consommé; etc. (NCN-D2.1)*
- *décrire les principaux types de vins (NCN-D4.6)*
- *décrire la fonction des outils et de l'équipement du bar : réchaud à eau-de-vie; ferme-bouteille pour mousseux; tire-bouchon; agitateur; etc. (NCN-E2.2)*

Décrire une tâche de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *définir les principaux termes de la préparation des mets : à la mode; al dente; au gratin; au jus; en pâte à frire; etc. (NCN-D3.1)*
- *définir les principaux modes de cuisson : chaleur sèche; chaleur sèche et huile; chaleur humide; au micro-ondes; etc. (NCN-D3.2)*
- *décrire l'entreposage de la bière (NCN-D4.3)*
- *expliquer la méthode de préparation (NCN-G1.2)*

Donner un exposé documenté pour décrire et expliquer une structure, un système ou une méthode complexe. Employer des diagrammes pour faciliter l'explication. (NCLC 8)

- *renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*

Interaction avec une seule personne

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7)

- *communiquer avec d'autres serveurs sur le partage des responsabilités (CE-CV)*
- *se renseigner à la cuisine sur les ingrédients et le mode de préparation des plats du jour (NCN-F1.1)*
- *déterminer les besoins et les attentes du client : poser des questions ouvertes (NCN-G1.2)*
- *décrire les plats du jour; mentionner les articles épuisés; déterminer le mode de facturation (ex. : additions séparées, ardoise) (NCN-G2.1)*
- *vérifier le taux de change s'il s'agit d'une devise étrangère (ex. : auprès du superviseur, du directeur ou du propriétaire) (NCN-I3.3)*
- *signaler au superviseur les sources de danger potentielles, par exemple : les chaises et les tables bancales; les surfaces ébréchées ou rugueuses; les moquettes déchirées ou les carreaux décollés; l'éclairage insuffisant ou les ampoules grillées; l'équipement défectueux (NCN-K4.1)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *demander au client ce qu'il suggère pour régler le problème; suggérer différentes solutions possibles; obtenir l'approbation du client quant aux solutions proposées (NCN-B3.3)*
- *proposer d'autres mets si les clients n'aiment pas les plats proposés ou y sont allergiques (CE-CV)*
- *répondre aux demandes spéciales des clients, par exemple un cappuccino au lieu d'un café régulier; proposer des solutions de rechange, par exemple une tisane, quand le produit demandé n'est pas disponible (CE-CV)*

Interaction avec plusieurs personnes

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer aux réunions du personnel en fournissant des renseignements et des suggestions aux autres employés (CE-ÉQU)*
- *participer à des discussions formelles sur les méthodes de travail ou l'amélioration des produits (CE-ÉQU)*
- *exprimer ses critiques de manière constructive afin de maintenir un climat de travail positif (NCN-B1.3)*
- *(participer) aux réunions du personnel (ex. : donner son avis) (NCN-B2.5)*
- *partager ses connaissances et ses techniques (ex. : faire connaître ses idées pendant les réunions du personnel, communiquer l'exécution des tâches) (NCN-C2.1)*

Participer à une réunion ou à un débat portant sur une question familière abstraite. (NCLC 8)

- *(participer) aux séances de formation internes; aux programmes de perfectionnement technique (ex. : normes et reconnaissance professionnelle); aux ateliers, séminaires et conférences touchant l'industrie (NCN-B2.5)*
- *adhérer aux comités de l'établissement, ou en créer (ex. : santé et sécurité) (NCN-B2.5)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître les procédés en jeu dans les échanges sociaux, notamment les formules de salutation, de présentation et d'au revoir. (NCLC 3)

- *remercier l'appelant par son nom, si possible, et utiliser une formule de salutation (ex. : « Merci de votre appel, M. Tremblay. Bonne journée. ») (NCN-C1.4)*

Reconnaître des éléments d'information explicites et implicites dans les propos d'une personne qui converse, qui se présente, qui prend congé ou qui laisse un court message au téléphone. (NCLC 4)

- *répondre correctement au téléphone : écouter activement son interlocuteur (NCN-C1.4)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, la demande ou l'annulation d'un rendez-vous, des regrets, des excuses, ou des difficultés de compréhension et de communication. (NCLC 6)

- *s'occuper personnellement des besoins de l'appelant (ex. : prendre ou annuler les réservations) (NCN-C1.4)*
- *noter clairement les messages (NCN-C1.4)*

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- *écouter le détail de la plainte : permettre à la personne insatisfaite d'exprimer ses sentiments sans déranger les autres clients; poser des questions pour connaître les faits; confirmer sa compréhension du problème (NCN-B3.3)*

II. Instructions

Comprendre une série d'instructions qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique, et dans lesquelles l'enchaînement logique doit être déduit du texte. (NCLC 6)

- *prendre les commandes (des clients) (CE-CV)*

Comprendre des indications simples obtenues par téléphone. (NCLC 7)

- *prendre contact avec les sources d'information disponibles, par exemple : la chambre de commerce régionale; le bureau d'information touristique régional (NCN-A1.4)*
- *utiliser les lignes d'information sans frais (NCN-A1.4)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes, portant sur des tâches familières techniques ou non techniques. (NCLC 8)

- *demander conseil à des collègues pour corriger des problèmes causés par le système de facturation informatisé (CE-CR)*
- *se conformer aux normes d'utilisation et d'entretien de l'équipement (NCN-B2.1)*

Intégrer plusieurs éléments d'un message verbal élaboré concernant une tâche ou une procédure familière complexe qui comporte plusieurs étapes et qui doit être exécutée dans un contexte exigeant et stressant. (NCLC 10)

- *suivre la procédure d'urgence; coopérer avec le superviseur et l'équipe de secours (ex. : écouter attentivement les questions et y répondre clairement et de façon concise (NCN-K2.5)*

III. Persuasion

Comprendre le sens explicite et implicite des conseils et suggestions simples, des annonces et des publicités. (NCLC 5)

- *prendre contact avec les sources d'information disponibles, par exemple : la chambre de commerce régionale; le bureau d'information touristique régional; l'hôtel de ville; les lignes d'information sans frais (NCN-A1.4)*

Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)

- *s'enquérir des besoins diététiques spéciaux (des clients) (CE-CV)*
- *interroger les superviseurs, par exemple pour savoir quand allumer les bougies sur les tables (CE-CV)*
- *solliciter les commentaires de ses coéquipiers (NCN-B1.1)*
- *être attentif aux détails; faire le suivi demandé ou promis (NCN-B2.1)*
- *vérifier sa bonne compréhension (ex. : répéter le message dans ses propres mots, poser des questions pour clarifier le message) (NCN-C1.1)*

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- *écouter attentivement les clients pour bien comprendre leurs besoins (NCN-B2.4)*
- *obtenir l'approbation du client quant aux solutions proposées (NCN-B3.3)*
- *poser des questions pour connaître les goûts particuliers du client, si ce dernier est incertain ou hésitant (NCN-G1.2)*
- *coopérer avec le superviseur et l'équipe de secours (ex. : écouter attentivement les questions et y répondre clairement et de façon concise (NCN-K2.5)*

Expliquer le sens explicite et implicite des avertissements, des menaces, des suggestions et des recommandations. (NCLC 8)

- *parfaire ses connaissances en écoutant des cassettes de motivation (NCN-B1.1)*

Évaluer la pertinence d'une suggestion ou d'une solution proposée. (NCLC 8)

- *être réceptif aux nouvelles idées, au changement et aux commentaires constructifs (NCN-B2.5)*

IV. Information

Comprendre la plupart des éléments d'information explicites et certains éléments implicites d'une histoire portant sur l'obtention de biens ou de services; d'un rapport ou de prévisions; d'une nouvelle. (NCLC 4)

- *prendre contact avec les sources d'information disponibles, par exemple : le service météorologique régional (NCN-A1.4)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les médias (ex. : journaux, radio) (NCN-A1.4)*

Comprendre le fond, les éléments d'information et les idées sous-jacentes d'un texte descriptif ou narratif qu'on écoute (ex. : reportage à la télé ou à la radio). (NCLC 5)

- *consulter le superviseur pour connaître : l'historique de l'établissement; les heures d'ouverture; l'emplacement des installations; les services offerts; les politiques et les procédures (NCN-B2.3)*
- *se tenir au courant des activités et des promotions spéciales (en consultant) le superviseur et les autres membres du personnel (NCN-B2.3)*

Reconnaître les idées principales, les éléments de soutien, les énoncés et les exemples d'une présentation descriptive ou narrative, ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- *(assister à des) présentations (NCN-A1.4)*
- *(participer) aux réunions du personnel; aux séances de formation internes; aux programmes de perfectionnement technique; aux ateliers, séminaires et conférences touchant l'industrie (NCN-B2.5)*

Comprendre la plupart des éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements (ou les étapes) sont présentés de façon non chronologique. (NCLC 7)

- *prendre contact avec les sources d'information disponibles, par exemple : le bureau central de la région; la bibliothèque; la chambre de commerce régionale; le service météorologique régional; les organismes provinciaux ou territoriaux de tourisme; les associations sectorielles (NCN-A1.4)*
- *lorsqu'on sert un groupe nombreux : confirmer les détails de la réservation afin de déterminer, par exemple : le mode de facturation; si on célèbre une occasion spéciale; le menu demandé (ex. : menu fixé à l'avance ou commande à la carte); le rythme de service; le nombre de places nécessaires (NCN-B3.5)*

Comprendre de façon critique l'exposé d'un orateur : reconnaître les idées principales et les éléments utilisés pour les développer. (NCLC 9)

- *parfaire ses connaissances en assistant à des séminaires (NCN-B1.1)*

Compétence : Lecture

I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des notes, des courriels et des lettres de complexité moyenne contenant un message d'appréciation, d'insatisfaction, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- *lire des lettres d'éloges de clients ou des suggestions pour améliorer le service (CE-LEC)*

II. Instructions

Suivre des directives simples, données verbalement ou par écrit, et comportant d'une à six étapes. (NCLC 4)

- *lire des instructions pour les autorisations de paiement par carte de crédit (CE-LEC)*

Suivre des instructions simples fournies par écrit. (NCLC 7)

- *lire les politiques sur la ponctualité et l'apparence (CE-LEC)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- *lire les méthodes d'ouverture et de fermeture établies par la direction (CE-LEC)*
- *utiliser le système point de vente; suivre les directives du fabricant pour : accéder au système; vérifier que le système a été remis à zéro et que la date et l'heure sont exactes; traiter les additions; quitter le système (NCN-I1.2)*

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- *lire des manuels de formation associés à des programmes tels que Smart Serve, le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), et Premiers soins (CE-LEC)*
- *lire des publications gouvernementales sur le service des alcools (CE-LEC)*
- *consulter des manuels, comme les guides d'utilisation de logiciels de commande et de facturation par écran tactile (CE-LEC)*
- *consulter un manuel pour savoir comment conserver un appareil en bon état (CE-CR)*
- *consulter le manuel de l'employé pour connaître les politiques et les procédures relatives, par exemple : à la consommation d'aliments, de boissons et de tabac au travail; à la maladie; au vol (NCN-B2.3)*

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- *se référer aux symboles du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (CE-UD)*
- *lire des imprimés de caisses enregistreuses électroniques (CE-INF)*
- *lire des affiches, des étiquettes ou des listes (CE-UD)*

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- *lire des menus, des encarts sur le plat du jour et la carte des vins. Les menus peuvent changer selon les saisons (CE-UD)*
- *lire des étiquettes sur des bouteilles pour répondre aux demandes de renseignements des clients (CE-UD)*
- *lire des factures pour des commandes d'aliments, qui peuvent renfermer des noms, des montants, des numéros de chambre et des listes des articles commandés (CE-UD)*
- *chercher des numéros pour obtenir par téléphone l'autorisation de paiement par carte de crédit (CE-CR)*
- *consulter la feuille des réservations/des événements pour connaître les besoins particuliers et les occasions à souligner (ex. : anniversaire, client en fauteuil roulant, arrangement de table spécial) (NCN-F1.1)*

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 4)

- *lire des notes de préparation au service affichées par la direction sur le babillard (CE-LEC)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les brochures (NCN-A1.4)*
- *lire les avis et consulter les tableaux d'affichage (NCN-B2.3)*

Reconnaître les éléments d’information explicites et implicites dans des textes d’affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- *lire des notes, des lettres et des notes de service; rechercher des renseignements précis et feuilleter le texte pour en dégager le sens global (CE-LEC)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les calendriers d’activités (NCN-A1.4)*
- *énumérer les renseignements qui apparaissent sur une étiquette de vin ou de cognac : nom du vin; année de production, si le vin est millésimé; région d’origine; cépage; vignoble; teneur en alcool; etc. (NCN-D4.10)*
- *chèques personnels ou d’entreprise : s’assurer que : les nom, adresse et numéro de téléphone apparaissant sur les pièces d’identité correspondent à ceux qui apparaissent sur le chèque; la date est la bonne; le chèque est libellé à l’ordre de l’établissement; les montants alphabétiques et numériques correspondent; le chèque est signé (NCN-I3.3)*

Trouver de deux à quatre éléments d’information dans des textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 7)

- *lire le plan d’un banquet décrivant la disposition des tables, le parcours des serveurs, le service et les interventions des conférenciers (CE-LEC)*
- *consulter des tableaux de service pour les banquets, notamment le genre d’événement, les heures et les salles (CE-CR)*
- *à la réception des stocks, vérifier la bonne correspondance des marchandises reçues avec la documentation d’accompagnement (ex. : bon de livraison, bon de commande) (NCN-F3.3)*
- *lire le menu : déterminer : la taille des portions; les ingrédients; le mode de préparation (NCN-G1.3)*

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- *suivre les lignes directrices du SIMDUT; suivre les lignes directrices concernant la manipulation, l’entreposage et l’élimination des produits chimiques; suivre les directives du fabricant lorsqu’on utilise des matières dangereuses (NCN-K3.3)*
- *se tenir informé des récents changements apportés aux lois et règlements (ex. : lire régulièrement le babillard) (NCN-L1.1)*

Trouver et intégrer trois ou quatre éléments d’information tirés de textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 8)

- *consulter le manuel de l’employé pour connaître : l’historique de l’établissement; les heures d’ouverture; l’emplacement des installations; les services offerts (NCN-B2.3)*

IV. Textes d’information

Reconnaître le fond, les renseignements clés et les détails importants dans des textes simples et explicites de deux ou trois paragraphes (ex. : articles, matériel éducatif ou de référence, histoires). (NCLC 4)

- *lire des messages courriel informant les employés des événements à venir (CE-LEC)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les médias (ex. : journaux, radio) (NCN-A1.4)*

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- *lire un glossaire dans un ouvrage de référence comme le Dictionnaire du dégustateur (CE-LEC)*
- *lire des plans indiquant les numéros des tables qui sont attribués (CE-UD)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les cartes et les diagrammes (NCN-A1.4)*
- *utiliser un plan ou une feuille de commande pour arriver à servir les bons plats aux bons clients (NCN-B3.5)*

Comprendre un graphique cyclique, un organigramme, un échéancier ou un horaire. (NCLC 6)

- *lire des horaires de travail, sous forme de tableaux, qui renferment des noms et des quarts de travail (CE-UD)*

Comprendre une description, une narration ou un rapport détaillé(e) et modérément complexe, d’une ou deux pages, sur un sujet familier. (NCLC 7)

- *lire des brochures remises par les représentants en vin et les distributeurs de boissons alcoolisées pour en savoir plus sur les caractéristiques des divers produits (CE-LEC)*
- *lire les magazines spécialisés et les bulletins internes (NCN-B2.5)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- *consulter des schémas d’équipement, par exemple pour un malaxeur à yogourt frappé (CE-UD)*

Comprendre les éléments d’information explicites et implicites d’une description, d’un rapport ou d’une narration de longue durée, quand les événements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- *lire des tableaux qui comparent les caractéristiques des divers vins, par année, et cotent ces derniers (CE-UD)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- *vérifier des sites Web établis pour trouver de l'information sur des vins particuliers, par exemple la durée du vieillissement ou le temps de vieillissement en fût de chêne (CE-INF)*
- *utiliser les ressources disponibles, par exemple : les babillards électroniques; l'Internet (NCN-A1.4)*
- *se tenir au courant des changements apportés aux dispositifs de sécurité intégrés aux billets (ex. : consulter les sites Web appropriés) (NCN-I3.2)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Noter/reproduire de l'information

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- *consigner dans le journal de bord la date et l'heure de chaque visite ainsi que les commentaires de l'inspecteur (NCN-L1.2)*

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- *s'occuper personnellement des besoins de l'appelant (ex. : prendre ou annuler les réservations, télécopier le menu, expliquer les promotions spéciales) (NCN-C1.4)*
- *consigner les renseignements nécessaires (ex. : noter clairement les messages, et transmettre l'information aux personnes concernées) (NCN-C1.4)*

III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 4)

- *remplir des formulaires pour indiquer que des plats ou des boissons ont été servis gratuitement sur présentation d'une carte de privilège (CE-UD)*
- *entrer des données par écran tactile pour passer des commandes et effectuer les paiements (CE-UD)*
- *établir des bordereaux de caisse, en indiquant le nom, le service, la date et le montant en dollars (CE-RÉD)*
- *remplir des formulaires d'inventaire (CE-RÉD)*
- *inscrire le nom et le numéro de chambre du client sur son addition : vérifier les renseignements recueillis (NCN-I3.1)*

Transmettre des messages d'affaires simples sous forme de notes écrites. (NCLC 4)

- *rédiger pour des clients des notes sur un vin qu'ils ont beaucoup aimé (CE-RÉD)*
- *rédiger des commandes et noter des allergies alimentaires pour prévenir le personnel en cuisine (CE-RÉD)*
- *rédiger des notes pour mémoriser la disposition des tables pour un banquet (CE-RÉD)*
- *étiqueter immédiatement l'équipement défectueux pour mettre en garde le reste du personnel (NCN-K4.1)*

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 5)

- *rédiger des notes aux gérants pour leur signaler l'épuisement des stocks d'aliments et de boissons (CE-RÉD)*
- *noter les détails de l'annulation, de la gratuité ou de la correction (ex. : la réduction de 10 % accordée aux aînés) (NCN-I3.6)*
- *(lorsqu'on aide un client blessé ou incommodé) consigner les détails de l'incident (ex. : remplir les rapports d'accident, le journal de bord) (NCN-K2.6)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6)

- *utiliser des logiciels de commande et de facturation par écran tactile; par exemple, repérer des produits comme une bière Bass dans la liste informatisée des produits et entrer la quantité commandée, par table (CE-INF)*
- *participer au contrôle des stocks : tenir un registre des déversements et de la casse; tenir un registre des inventaires; vérifier les niveaux de stocks et maintenir un stock nominal; utiliser un formulaire de demande pour transférer des stocks (NCN-F3.3)*

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- *consigner les renseignements pertinents sur le quart de travail (ex. : produits manquants, pertes, heures de travail) (NCN-F3.2)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *rédiger des textes comportant moins d'un nouveau paragraphe (CE-RÉD)*
- *consigner la plainte et les mesures prises, si nécessaire (NCN-B3.3)*
- *(quand on traite les cas difficiles) consigner les détails de l'incident si nécessaire (NCN-B3.4)*

Rédiger un ou deux paragraphes pour : raconter une histoire, une série d'événements; donner une description et une comparaison détaillées de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériel ou d'affaires courantes; ou décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- *rédiger de brefs rapports d'incident pour noter les plaintes des clients et la manière dont elles ont été résolues (CE-RÉD)*
- *rédiger des notes à des stagiaires pour expliquer des méthodes (CE-RÉD)*
- *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe (CE-RÉD)*
- *en case de vol : consigner les détails de l'incident dans le journal de bord de l'établissement (ex. : à des fins de réclamation d'assurance); remplir les documents nécessaires (ex. : formulaires d'indemnisation des accidentés du travail); consigner l'utilisation de tout extincteur, peu importe le contenu utilisé (NCN-K2.5)*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :	Joindre l'organisme suivant :
Niveaux de compétences linguistique canadiens ou Analyse linguistique des professions	Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 200, rue Elgin, bureau 803 Ottawa (Ontario) K2G 6Z2 Tél. : (613) 230-7729 Téléc. : (613) 230-9305 Courriel : info@language.ca
Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme	Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 151, rue Slater, bureau 608 Ottawa (Ontario) K1P 5H3 Tél. : (613) 231-6949 Téléc. : (613) 231-6853 Courriel : cthrc@cthrc.ca
Profils des compétences essentielles	Ressources humaines et Développement des compétences Canada Division de l'information sur les compétences Partenariats en ressources humaines Ressources humaines et Développement des compétences Canada 112, rue Kent, édifice B, 21e étage Ottawa (Ontario) K1A 0J9 http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
200, rue Elgin, bureau 803
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télèc. : (613) 230-9305
info@language.ca